

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
ASISTENCIA INTEGRAL 24H VEHÍCULO Y CONDUCTOR

PRIMERA. – Datos identificativos

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación están desarrolladas para la regulación del servicio de Asistencia integral 24 horas vehículo y conductor.

Este servicio podrá ser ofertado y prestado por cualquier empresa que forme parte del Grupo Vivofácil (en adelante todas ellas denominadas conjuntamente como “Vivofácil”, marca europea 018.644.795).

En cumplimiento de lo establecido en la normativa reguladora, se exponen los siguientes datos identificativos de las mencionadas empresas:

Denominación	CIF	Domicilio	Dominio que gestiona
Vivofácil S.A.	A-82277963	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://vivofacil.com/
Vivofácil Centro Especial de Empleo S.A.	A-85760189	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://www.vivofacilcee.com/
Fundación Vivofácil	G-84520618	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://fundacionvivofacil.com/
Fundación Diversidad	G-85639441	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://fundaciondiversidad.com/
Alares Protección Familiar S.A.	A-87249629	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	No aplica
Vivofácil S.L.	B-85041325	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://vivofacil.com/

SEGUNDA. – Definiciones

De acuerdo con los Términos y Condiciones Generales de Venta, y en aras de poder garantizar la máxima comprensión de los mismos por parte cliente ante la suscripción de cualquier de los servicios prestados por Vivofácil, a continuación, se definen los siguientes términos:

- Condiciones de particulares de contratación: Son cláusulas de carácter contractual que recogen las condiciones de compra y prestación del servicio objeto del contrato. Estas condiciones describen las obligaciones del Vendedor y del Cliente ante una eventual contratación y establecen las normas por las que se regirá la prestación del servicio.
- Vendedor: Por vendedor, a efectos exclusivos de las presentes condiciones particulares, ha de entenderse cualquiera de las empresas incardinadas en Vivofácil y que operan bajo la denominación o nombre comercial Vivofácil.
- Cliente: Por cliente, ha de entenderse cualquier persona, física o jurídica, con capacidad plena de obrar, que adquiera cualquiera de los productos/servicios que, en el momento de contratación, se encuentren en ofertados en el catálogo de Vivofácil.
- Beneficiario: Por beneficiario, ha de entenderse, aquella persona a la que vaya dirigida la prestación del servicio, con independencia de que pueda coincidir con el Cliente.
- Proveedor: Por proveedor, ha de entenderse, aquella persona física o jurídica, que suministre los servicios para Vivofácil, con independencia de cuál sea el título o contrato relacionado con Vivofácil.

TERCERA. – Condiciones de contratación del servicio asistencia integral 24h vehículo y conductor

- **3.1. - Descripción del servicio:**

Asistencia Integral 24H vehículo y conductor incluye los siguientes servicios:

GESTIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON EL VEHÍCULO

Con el servicio de Gestiones Administrativas relacionadas con el vehículo, Vivofácil facilitará la información y la documentación necesaria para resolver diversos procedimientos administrativos, así como tramitar en nombre del cliente, todos aquellos que puedan ser realizados por un tercero en representación del titular.

El cliente únicamente deberá abonar las tasas, suplidos oficiales e impuestos en el caso de que el procedimiento administrativo así lo establezca.

Las gestiones incluidas son:

- Transferencia de Vehículos para compra-venta y donaciones. Excluidos los vehículos extranjeros. Sólo incluido en caso de ser el comprador del vehículo.
- Baja temporales vehículos.
- Baja definitivas por traslado del vehículo a otro país.
- Solicitud de informe de vehículo.
- Duplicado Permiso de circulación por: pérdida, robo o deterioro y cambio de dirección del vehículo en Tráfico.

- Duplicado Permiso de conducir por: pérdida, robo o deterioro y cambio de dirección del vehículo en Tráfico.
- Tramitación del carné internacional de conducir.
- Canje de carné de conducir (para países acogidos al acuerdo con la Dirección General de Tráfico).
- Solicitud y renovación de Tarjeta de aparcamiento o estacionamiento regulado.
- Solicitud y renovación de tarjetas de aparcamiento para discapacitados.

El beneficiario sólo pagará las tasas, suplidos oficiales e impuestos si los hubiera.

No están incluidos de forma gratuita los eventuales costes de mensajería que el beneficiario pueda solicitar en relación con su gestión.

PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO: El plazo de prestación del servicio dependerá del procedimiento administrativo, pudiendo variar en función de la correcta cumplimentación de la documentación necesaria que se ha de presentar y de los plazos establecidos en el procedimiento del trámite. En vista de que cada gestión puede tener un plazo de resolución distinto, siempre se informará al solicitante del plazo previsto de resolución.

- EXCLUSIONES: Quedan excluidas todas las gestiones oficiales que requieran la presencia física del interesado, los recursos de multas, o cualquier otra gestión no descrita anteriormente.

SERVICIO DE GESTIÓN ITV

Con el servicio de ITV, Vivofácil pone a disposición del cliente un conductor que recogerá el vehículo, con el fin de pasar la Inspección Técnica en su nombre, y entregará el vehículo en la misma dirección.

El cliente dispondrá del servicio de manera ilimitada mientras se mantenga al corriente de pago en el servicio. El servicio de ITV se prestará sobre el vehículo el cual el cliente es titular.

El cliente deberá abonar en metálico y en el momento de recogida del vehículo el importe de las tasas correspondientes a su vehículo, que le será previamente indicado, siempre que sea posible, en el momento de la confirmación de la cita.

Si el vehículo no pasa satisfactoriamente la inspección se indicará al cliente el motivo y los datos adicionales facilitados en el centro de ITV.

El servicio incluye a gestión de la cita, que quedará sujeta a la disponibilidad del cliente y del centro de ITV. En los casos en que no sea posible obtener cita previa, se acudirá a la estación ITV sin cita previa (siempre y cuando la estación ITV lo permita).

El horario de prestación del servicio es de 8:00 a 21:00 de lunes a viernes laborables, no incluidos los festivos.

A partir de la solicitud del servicio, se dispondrá de 1 a 2 días laborables para comenzar la prestación del servicio en capitales de provincia y grandes poblaciones. En el caso de pequeñas poblaciones, el plazo para el inicio de la prestación del servicio podría prolongarse hasta un

máximo de 3 días laborables, en función de la disponibilidad en la zona, y siempre supeditado a la disponibilidad de cita previa en la ITV.

Se entiende por horas laborables las comprendidas entre las 9h y las 18h de lunes a jueves, y entre las 9h y las 13h de los viernes. Si la solicitud del servicio se produjera después de estos horarios, el tiempo de respuesta empezará a contar a las 9h del siguiente día laborable.

El servicio se prestará siempre y cuando, las condiciones del vehículo sean óptimas para circular y no afecten la seguridad del conductor ni del resto de vehículos de la vía.

Así mismo, la documentación del vehículo deberá estar en regla, siendo imprescindible que el seguro y la ITV se encuentren en vigor.

Vivofácil facilitará una ficha modelo que las distintas partes deberán rellenar con los datos necesarios y firmar en cada caso correspondiente: recogida, estado del vehículo, pago de las tasas, entrega del vehículo, etc.

En la solicitud del servicio se requerirá al usuario que facilite los datos necesarios para la correcta prestación del mismo, que como mínimo serán:

- Dirección de recogida y entrega
- Disponibilidad
- Fecha exacta del vencimiento de la ITV
- Datos del vehículo: modelo, matrícula, tipo de combustible y confirmación del seguro en vigor.

Los desplazamientos del conductor de Vivofácil al lugar de recogida y entrega del vehículo, así como a la estación de ITV, siempre serán GRATIS para el cliente. Estos serán siempre por cuenta de Vivofácil en cualquier lugar de España donde se preste el servicio. El cliente únicamente abonará las tasas oficiales en vigor y correría con los gastos de combustible del vehículo sobre el que se presta el servicio.

SERVICIO DE TALLER

El servicio comprende tanto la recogida del vehículo del cliente en el lugar indicado y entrega en el taller, como la posterior recogida en el taller y entrega en el mismo punto donde fue recogido. Vivofácil realizará la solicitud de cita en el taller. Si el servicio de recogida y entrega puede ser realizado en el mismo día deberá ser notificado a Vivofácil, que dispondrá la manera más efectiva de realizar dicho servicio.

El cliente dispondrá del servicio de manera ilimitada mientras se mantenga al corriente de pago en el servicio. El servicio de taller se prestará sobre el vehículo el cual el cliente es titular.

El taller será el determinado por el cliente, limitándose el tiempo a emplear entre el lugar de recogida del vehículo y el taller a 1 hora o a 50 kilómetros.

Para poder realizar el servicio, el vehículo deberá contar con toda la documentación en vigor, que será requerida en el momento de solicitar el servicio. Dicha documentación será:

- Permiso de circulación.

- Ficha técnica con ITV en vigor.
- Ultimo recibo acreditativo de seguro en vigor.

Vivofácil facilitará una ficha modelo que las distintas partes deberán rellenar con los datos necesarios y firmar en cada caso correspondiente: recogida, estado del vehículo, pagos (si los hubiera), entrega del vehículo, etc.

En caso de ser necesaria la autorización escrita por parte del cliente para la retirada del vehículo del taller, esta debe ser suministrada por el mismo, al igual que las cantidades económicas requeridas (si las hubiera) para que el profesional de Vivofácil retire el vehículo del taller.

El horario de prestación del servicio es de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes laborables, no incluidos los festivos.

Una vez solicitado el servicio, el personal de Vivofácil concertará el mismo entre el Beneficiario y el profesional que realizará el Servicio.

SERVICIO VIVOFÁCIL TE LLEVA

Con el servicio de Vivofácil te lleva, ante indisposición del cliente relacionado con su salud, que le imposibilite continuar circulando con su vehículo, Vivofácil pone a su disposición y al de sus acompañantes (máximo 4 personas en total) los recursos necesarios que permitan trasladar al citado conductor y al vehículo a la dirección que se indique.

El cliente tendrá derecho a un (1) servicio al año. El servicio se podrá usar a partir del tercer mes de alta en el servicio "Asistencia Integral de vehículo y conductor". El servicio tendrá una duración máxima de 3 horas desde el inicio del desplazamiento y hasta un máximo de 60 kilómetros desde el lugar de recogida hasta destino. El servicio se prestará si el vehículo que estuviera conduciendo el cliente fuera el vehículo comunicado en el proceso de compra y registro.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO:

- Quedan excluidos los vehículos de uso público.
- Para la prestación es necesario que el vehículo a trasladar tenga la documentación y el seguro en regla, y la ITV se encuentre en vigor.
- La indisposición no podrá derivarse del consumo de alcohol u otras sustancias, quedando disponible el Servicio para casos de indisposición producida en el momento de realizarse un desplazamiento, que no permita al conductor circular con seguridad o le limiten en tal ejercicio.
- Si están cubiertas indisposiciones tales como: esguinces u otras lesiones, migrañas, gastroenteritis, mareos, jaquecas, vértigos, dificultades respiratorias, pérdida o afectación leve de visión, etc.
- Vivofácil no podrá realizar el Servicio si el estado del conductor o de los ocupantes es grave en cuyo caso se avisará a los servicios de emergencia.
- Tampoco se prestará el Servicio en caso de solicitarse con motivo de un accidente o por cualquier causa cubierta por el seguro del vehículo.

- Vivofácil se reserva el derecho de comprobar si los datos facilitados en la solicitud son ciertos, y en última instancia contará con la valoración del conductor o conductores que acudan a prestar el servicio para ratificar que el usuario y sus acompañantes son o no adecuados para el traslado.
- Si Vivofácil acudiera a prestar el servicio y el Beneficiario no se encontrará en la dirección de recogida, el servicio quedaría suspendido y se daría por consumido.

SOLICITUD Y PLAZOS DE PRESTACIÓN: El cliente puede ponerse en contacto con Vivofácil para realizar la solicitud del Servicio en días laborables, de 08:00 a 22:00 horas. El plazo de respuesta será de entre 30 minutos a 3 horas.

Vivofácil mantendrá informado al cliente en todo momento sobre el avance de la prestación y el tiempo estimado de llegada de el/los vehículos/s movilizados y el/los conductores/es.

SERVICIO DE TELEPROTECCIÓN

Con el servicio de Teleprotección, el cliente podrá programar una tecla en su propio teléfono móvil, con conexión a la central de Asistencia de Vivofácil para, ante riesgo, dar la alarma a Vivofácil, que movilizará los recursos necesarios, públicos o privados, además de dar aviso a los familiares que en su ficha de alta en el servicio nos hay indicado.

Será necesario cumplimentar y firmar un contrato y una ficha sociosanitaria donde se recogerán los aspectos más relevantes del usuario (contactos, historial médico, etc.) para poder atender cualquier emergencia de forma adecuada.

HORARIO DE SOLICITUD DEL SERVICIO: Las 24 horas al día, 365 días al año.

HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO: Las 24 horas al día, 365 días al año.

AYUDA PERSONAL EN DOMICILIO U HOSPITAL

Vivofácil pone a disposición del cliente un equipo de profesionales cualificados que se ocuparán del cuidado y la atención personal que pudieran necesitar ante accidente producido con el vehículo el cual el cliente es el titular y convalecencia posterior.

SERVICIOS INCLUIDOS:

- Acompañamiento diurno o nocturno, en el domicilio o en el hospital.
- Acompañamiento a consultas médicas o a recibir tratamientos médicos.
- Ayuda Personal en Domicilio para levantar, acostar, aseo personal, ingesta de comidas...
- Tareas básicas del hogar: limpieza, lavado ropa, plancha, hacer compra, hacer comida...

BOLSA DE HORAS DE ASISTENCIA: Para el caso de situaciones de convalecencia, accidente o posoperatorio, cuyo origen sea posterior a su Alta en Vivofácil y esté acreditado por su médico de cabecera o especialista (no medico de empresa), producido en el vehículo propiedad del

cliente, este dispondrá de 8 de horas de servicio al año, pudiendo ser utilizadas con el mínimo de 3 horas continuadas de servicio cada vez que se preste.

El servicio se podrá usar a partir del tercer mes de alta en el servicio “Asistencia Integral de vehículo y conductor”.

SEGURO RESPONSABILIDAD CIVIL: Todos los servicios prestados en el domicilio incluyen un Seguro de Responsabilidad Civil por parte de Vivofácil que cubre cualquier incidencia que pudiera surgir durante la prestación hasta el importe de 1 Millón €.

PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Los servicios se prestarán en cualquier parte de la geografía española en un plazo de inicio del servicio, desde la primera hora laborable posterior a la solicitud del servicio, de entre 6 horas y 3 días laborables (en función de la urgencia, de la posibilidad de programación de necesidades y la existencia de profesionales adecuados para el servicio en la población dónde realizar el mismo).

Se entiende por horas laborables las comprendidas entre las 9h y las 18h de lunes a jueves, y entre las 9h y las 13h de los viernes. Si la solicitud del servicio se produjera después de estos horarios, el tiempo de respuesta empezará a contar a las 9h del siguiente día laborable.

GARANTIA DE PRESTACIÓN DIRECTA DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO: Vivofácil es prestador directo, con profesionales de su plantilla, dados de Alta en el Régimen General de la Seguridad Social, lo que garantiza la prestación, calidad, seguridad y confianza en el mismo.

CALIDAD AUDITADA: Todos sus procesos de calidad están auditados por AENOR conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001/2008.

- **3.2. - Duración:**

El usuario tendrá derecho a utilizar el Servicio durante un año a contar desde el momento en el que se realice la contratación (y por tanto abono) del mismo.

En este sentido, las partes manifiestan que existirá una permanencia de un año por parte del usuario en la contratación de este servicio. Una vez llegado su vencimiento, si el cliente no manifiesta su decisión de no prorrogar la vigencia del mismo con al menos 15 días de antelación al vencimiento, el Servicio se renovará automáticamente por un período de igual duración.

De acuerdo a lo establecido en la Ley de Consumidores y Usuarios, y de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio contratado, el usuario tendrá un plazo de 14 días naturales para ejercitar su derecho de desistimiento o anulación de los servicios adquiridos, devolviéndole Vivofácil las cantidades que le hayan sido cobradas por la compra de los servicios en los siguientes 14 días, salvo que haya hecho uso del servicio durante dicho periodo de los 14 días en cuyo caso la compra ya no será anulable ni tendrá derecho al reembolso de las cantidades abonadas.

No obstante lo anterior, para aquellos servicios que impliquen el desplazamiento de un profesional, o ser realizados en un centro colaborador con Vivofácil, una vez que el servicio haya sido solicitado y acordado un momento de inicio de prestación, el mismo no podrá ser cancelado o modificado dentro de las 24 horas inmediatamente anteriores al inicio del servicio salvo por

causas de fuerza mayor (enfermedad, fallecimiento, o similar) que deberá ser acreditada con la documentación oportuna solicitada por Vivofácil. Si el servicio es anulado o modificado dentro de las 24 horas inmediatamente anteriores al inicio de prestación previsto, el mismo se dará por consumido, y se descontará de las horas, usos o sesiones inicialmente contratadas.

- **3.3. - Facturación y pago:**

El precio del servicio vendrá indicado en el proceso de compra con anterioridad a la realización del pago de este, el cual se expresará en euros especificando los impuestos que correspondieran. Ante la solicitud de un presupuesto, éste podría sufrir cambios, sin previo aviso, hasta que se haya confirmado un proceso de compra o contratación del mismo.

El pago se realizará mediante los métodos de pago aceptados por Vivofácil:

- Tarjeta bancaria. Si el método de pago seleccionado es la tarjeta bancaria, el abono del servicio se realizará a través de una plataforma de pago seguro habilitada por el propietario del sitio web. En las sucesivas renovaciones, el pago se realizará a través de la misma tarjeta que se hubiera especificado en el proceso de compra.
- Bizum
- PayPal
- Transferencia bancaria. Si el método de pago seleccionado es la transferencia bancaria, el cliente deberá aportar un justificante de la misma a través del correo electrónico tienda@vivofacil.com.

En cualquier caso, el abono del servicio se realizará en el inicio de contratación del mismo, independientemente del método de pago seleccionado.

Asimismo, Vivofácil enviará una factura por el importe de los servicios adquiridos, a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente en el proceso de compra.

Las partes manifiestan que el usuario contrata un servicio anual cuyo abono se realizará mensualmente, asumiendo una permanencia de 12 meses de contratación del servicio.

- **3.4. - Obligaciones del usuario-cliente:**

El Usuario o Cliente del presente sitio web se compromete en todo momento a:

- Facilitar la información veraz sobre los datos solicitados en los formularios de registro de usuario o al abordar un proceso de contratación de producto o servicio.
- Aceptar todas las disposiciones y condiciones recogidas en las presentes Condiciones Generales, y Particulares, según productos o servicios objeto de contratación por parte de Usuario/Cliente.

CUARTA. – Modificación de las presentes condiciones

Se informa al contratante de que las condiciones de comercialización del servicio referenciado, y que se encuentran recogidas en la cláusula segunda del presente documento, podrán variar a discreción de Vivofácil, sin necesidad de previo aviso.

En este sentido, Vivofácil se reserva el derecho a modificar la oferta comercial presentada en el sitio web (modificaciones sobre precios, promociones y otras condiciones comerciales) en cualquier momento. Ahora bien, en el caso de tratarse de ofertas ya perfeccionadas, informará electrónicamente (a través del email y datos de contactos facilitados por el beneficiario o cliente) o de la manera que estime conveniente del citado cambio.

Vivofácil realiza todos los esfuerzos, de acuerdo con los recursos técnicos y humanos, para que la información esté lo más actualizada posible. En el caso que en algún momento se produjera alguna incidencia no atribuible a Vivofácil, se procedería inmediatamente a su subsanación o actualización de esta. En el caso que la incidencia esté asociada a un error tipográfico en alguno de los precios establecidos y algún cliente o usuario hubiera tomado una decisión de compra asociada con la incidencia, Vivofácil le comunicará al cliente error y el cliente/usuario tendrá derecho a anular la contratación, que no le supondrá ningún coste económico para el mismo.

QUINTA. – Cesión de la prestación del servicio

Para poder garantizar la correcta prestación del servicio, Vivofácil podrá ceder eventualmente la prestación de los mismos entre las empresas descritas en la cláusula primera.

SEXTA. – Información de protección de datos relativa con la contratación

Vivofácil se compromete a tratar los datos personales a los que tenga acceso únicamente conforme al objeto y finalidad del presente documento u otros anexos que le sirvan de desarrollo. En consecuencia, los datos que se conozcan u obtengan en virtud de este documento, no podrán ser utilizados para ninguna otra finalidad distinta de la ejecución del mismo, tendrán carácter confidencial y no serán publicados o puestos en conocimiento de terceras partes. Vivofácil podrá ceder los datos a otras empresas, tanto del grupo como externas, para la ejecución de los servicios del presente documento. No obstante, el usuario otorga su consentimiento expreso para la cesión de los datos personales al resto de entidades pertenecientes o participadas por Vivofácil para el envío de información y publicidad en relación con los servicios comercializados por o a través de ellas.

Del mismo modo, el usuario podrá revocar su consentimiento dirigiendo dicha comunicación mediante correo electrónico (arco@vivofacil.com) o, bien, mediante correo postal (Calle Miguel Yuste, 23, 28037, Madrid) o, en su caso, formular la correspondiente denuncia ante la Agencia de Protección de Datos (www.aepd.es).

Todo ello se realiza en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD); en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos

Personales y garantía de los derechos digitales, así como en las demás normativas que sean de aplicación.

SÉPTIMA. – Legislación y jurisdicción competente

Las partes acuerdan expresamente que las presentes Condiciones Particulares se regirán y serán interpretados, en todos sus aspectos, conforme a la legislación vigente en España.

Para resolver cualquier cuestión o divergencia que pueda surgir en relación con la interpretación, cumplimiento o ejecución de estas Condiciones Particulares, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al domicilio del comprador o al lugar de cumplimiento de la obligación contractual.

En caso de reclamaciones relacionadas con el uso de nuestros servicios, el usuario podrá dirigirse a la dirección electrónica o física indicada en la cláusula primera “Datos Identificativos” de este documento. Ambas partes se comprometen a buscar, en la medida de lo posible, una solución amistosa al conflicto, y podrán optar voluntariamente por someter la controversia a métodos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación o el arbitraje, de acuerdo con la normativa aplicable.